



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

“Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de
pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTORA

Rocío del Carmen Ticllacuri Valenzuela

ASESOR

Mg. Helen Margiori, Mengoa Castañeda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Política y Gestión en Salud

LIMA - PERU

Año 2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACION DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-
		02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Ticllacusi Valenzuela Rocio del Carmen
 cuyo título es: Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermeras en el
servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
 estudiante, otorgándole el calificativo de: 15.....(número)
Quince.....(letras).

Trujillo (o Filial).....12.....de.....12.....del 20.18

.....
 PRESIDENTE
 MG: SAMANIEGO BERROCAL DANIEL

.....
 SECRETARIO
 MG: MARIA A. DA6A DIAZ

.....
 VOCAL
 MG: CARMEN BACAHA CERRO Y

DEDICATORIA

A dios, por permitirme seguir adelante,
a mi madre e hija por el apoyo
emocional que me brindan y la
motivación constante durante mis
estudios

AGRADECIMIENTO

Al DR. Pedro Silva Martel, director del hospital san juan de lurigancho por permitir llevar a cabo la investigación en dicho hospital. A los jefes del servicio de Hospitalización Pediátrica, por el apoyo incondicional que me brindaron al permitirme realizar mi investigación en su institución.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Rocío del Carmen Tiellacuri Valenzuela** con DNI: 43539574, para cumplir con los Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo de la Facultad de Ciencias de Salud, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que presento es verdadera y auténtica.

A su vez, declaro bajo juramento que todas las informaciones que se presenta en la presente tesis son verdaderas.

En este sentido asumo toda responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de diciembre, 2018



Rocío Tiellacuri Valenzuela

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento tesis titulada. **“Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital San Juan de Lurigancho 2018”**, la misma que someto a nuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Enfermería

Lima, 12 de diciembre, 2018



Rocío Ticllacuri Valenzuela

INDICE

ACTA DE APROBACION DE LA TESIS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACION	VI
RESUMEN	IX
ABSTRAC	X
I. INTRODUCCION	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2 TRABAJO PREVIOS	14
1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	14
1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES	15
1.3 TEORÍA RELACIONADA AL TEMA	17
1.3.1 Satisfacción:	17
1.3.2 Calidad:	19
1.3.4 Atención de enfermería	20
1.3.5 Teorías de enfermería	21
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	22
1.6 OBJETIVOS DE TRABAJO	23
II. METODO	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	24
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	27
2.2.1 Criterio de inclusión:	27
2.2.2 Criterio de exclusión:	27
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDES Y CONFIABILIDAD	27
2.5. Método de análisis de datos:	28
2.6 ASPECTICOS ETICAS	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSION	35

V.	CONCLUSIONES	37
VI.	RECOMENDACIONES	38
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
	ANEXO 1: Matriz de Consistencia	43
	ANEXO 2 DETERMINACION DE LA MUESTRA	45
	ANEXO 3 INSTRUMENTO.....	46
	ANEXO 4: JUICIO DE EXPERTOS	48
	ANEXO 5 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	50
	ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	51
	ANEXO 7: LIBRO DE CÓDIGOS	52
	ANEXO 8: APLICACIÓN DE STANONES.....	57
	ANEXO 9: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA TESIS	62
	ANEXO 10: TURINTIN	63
	ANEXO 11: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	64

RESUMEN

Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de lurigancho, 2018. **Material y método.** Tipo de la investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Población conformada por 46 madres de niños hospitalizados. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert que fue aplicada previo consentimiento informado. **Resultado.** De las madres encuestadas que equivale al 100% (46), donde el 26.1% (12) de madres encuestadas tienen una satisfacción baja en cuanto a la atención de enfermería, el 53%(25) de madres encuestadas tienen una satisfacción media en cuanto a la atención de enfermería, el 19.6%(9) de madres encuestadas tienen una satisfacción alta en cuanto a la atención de enfermería. **Conclusión.** La mayoría de las madres expresan una satisfacción media sobre la atención de enfermería.

Palabra clave: satisfacción sobre la atención de enfermería

ABSTRAC

Objective. Determine the level of satisfaction of mothers on nursing care in the pediatric service, Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. **Material and Method.** Type of descriptive research, non-experimental, cross-sectional design. Population made up of 46 mothers of hospitalized children. The technique was the survey and the instrument a Likert scale that was applied with prior informed consent. **Result.** Of the Mothers surveyed that is 100% (46), where 26.1% (12) of surveyed mothers have a low satisfaction in terms of nursing care, 53% (25) of surveyed mothers have an average satisfaction in terms of to nursing care, 19.6% (9) of surveyed mothers have a high satisfaction in terms of nursing care. **Conclusion.** Most mothers express average satisfaction with nursing care.

KEY WORD: satisfaction about nursing care

I. INTRODUCCION

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

La satisfacción de los pacientes considerada una guía en la atención en la salud, de acuerdo a la observación de los padres de familia en el área de pediatría. El concepto es una guía de la calidad que se evidencia en la opinión de la atención proporcionada durante el tiempo de hospitalización.¹

A nivel mundial se observan diversos eventos adversos en los servicios de hospitalización en pediatría a causa del deficiente cuidado de las enfermeras, por la falta de motivación y personal para poder brindar las atenciones que necesitan según las necesidades de todos los pacientes. Es por ello que se da a conocer la satisfacción de los usuarios respecto al cuidado de la enfermera ya que ellas son las que permanecen más tiempo con los pacientes. La organización mundial de la salud considera calcular la satisfacción de los pacientes centrándose en mejorar la atención de salud. Y menciona que toda persona tiene derecho a recibir una adecuada atención sin distinción de raza, etnia, cultura, por ello se tiene en cuenta la satisfacción de los familiares y usuarios.¹

En un estudio realizado Thomson (2010) da a conocer la definición de la organización mundial de salud acerca de la satisfacción en la salud, donde dice que toda persona tiene derecho a la salud, la atención que brinda la enfermera tiene una deficiencia y se ve reflejada en la segunda encuesta que realiza a nivel mundial donde se puede ver que satisface al paciente en los servicios de salud el 62% manifiestan que no son buenas des falta hay deficiencia en el trato mientras el 28% dice que hay mala calidad en el cuidado y un 22% mal trato del personal.¹

Es claro evaluar la importancia de la satisfacción en la salud así permitir detectar lo que los usuarios piensan acerca de la atención de enfermería a su vez podrán determinar el gusto a la atención brindada o insatisfacción del trato recibido.¹

A nivel internacional el Comité de Ética del Colegio Nacional de Enfermeras de la Federación Mexicana en el período 2002-2012 realizó un 2 estudio donde analizó las quejas e inconformidades de los usuarios y familiares a la vez elaboro estrategias para mejorar la atención de Enfermería; de las 22 quejas relacionadas con los servicios de enfermería se evidencio un alto porcentaje de inconformidades relacionadas con el aspecto técnico Científico del cuidado de Enfermería(mala práctica en los procedimientos),mientras en otro fue valorado por las madres fue el aspecto humano (falta de comunicación e información para los usuarios y el mal trato recibido).³¹

En la actualidad, en los diferentes países los sistemas de salud, son considerados como un indicador para ver la satisfacción de los pacientes, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios.²

Así mismo Sánchez, en el 2012 en un estudio realizado con el título de “Evaluación del trato desde la perspectiva de los usuarios externos”, donde ella detalla que la Organización Mundial de Salud y el Instituto Nacional Mexicano a través de sus encuestas nacionales de salud desde el período 2002 hasta la actualidad, han ido evaluando la atención y sus componentes desde el punto de vista del en los hospitales del Seguro social de México, teniendo como resultado que los elementos de la calidad con menos calificación fueron atención oportuna con un 69,2% , la confidencialidad con un 64,8%, el trato digno, la comunicación y el apoyo social obtuvieron un calificación superior de 70%.³²

Según Huertas V y López C (Guayaquil- 2016). Encontró que la complacencia de las madres sobre el cuidado de la enfermera hacia sus hijos/as tenemos un bajo índice que el cuidado es excelente, mayor índice en cuanto a que el cuidado es regular por lo que se debe reflexionar en cómo es el cuidado que se está otorgando, aunque esté sedado y no se encuentre activo.³

Morales Gonzales (Bogotá- 2009) demostró según su estudio realizado, que los usuarios dicen que no hay buena atención de la enfermera esto se interpreta como satisfacción media ya sea en la parte asistencial y todas las actividades que tiene el enfermero para brindar una atención de calidad eficaz y eficiente. Teniendo como resultado el 100% que equivale a (33), 61% que equivale a (20) tienen satisfacción media, 21% que equivale a (7) alta y 18% que equivale a (6) baja; en la dimensión

Técnico-Científica, 61%(20) tienen satisfacción media; en la dimensión Humana 46%(15) tienen satisfacción media, en la dimensión Entorno 70%(23) tienen satisfacción media. Llegando a una conclusión que la mayoría de las madres tienen satisfacción media a alta⁴

En Perú, la Dirección General del Ministerio de Salud en el 2011 hasta la actualidad han ido evaluando mediante encuestas, la satisfacción del usuario externo en los diferentes establecimientos de salud y Servicios médicos de apoyo con la finalidad de identificar oportunamente las principales causas del nivel de insatisfacción para así crear alternativas de solución que mejoren la calidad de la atención y eleven la satisfacción del usuario, en el Perú hay una guía ministerial N. ° 527/2011-MINSA, donde da solución a la satisfacción del paciente en los centros de salud, con el fin de poner y ver las causas de insatisfacción de los pacientes externos para poder aumentar los cuidados en los centros de salud que se basa en la satisfacción del paciente.³²

El ministerio de salud saca un modelo de atención para las necesidades de los pacientes en el área de salud, donde se basan en reglas de igualdad, la atención integral, el seguimiento de los servicios, la calidad en el cuidado que se brinda siendo eficiente y eficaz. Tiene como mejora la atención al paciente con eficacia y trato humano en las áreas de salud, incrementando la atención del cual el personal de salud participa.⁶

En el Perú, la Superintendencia Nacional de Salud, en el año 2014, realizó una investigación en cuatro instituciones de salud, encontrando que el 70,1% están satisfechas en forma general (instituciones públicas, privadas). Los usuarios que están satisfechos con el tiempo que dura la atención médica en MINSA fueron de 83,0 %, existiendo un 17% que están insatisfechos. Con respecto a la atención por personal no médico en consulta externa el porcentaje de insatisfacción es de 41.2%.³⁵

En Puno (2010) se realizó un estudio acerca de la “Satisfacción de las Usuarios frente a la Atención que brinda el Profesional de Salud” realizada por Departamento de Calidad y Gestión del Hospital Manuel Núñez Butrón donde se ha revelado que el 49% recibieron trato con amabilidad mientras que el 42% de la usuarias manifestaron que la confianza brindada durante la atención fue moderada; que en tanto que el 75% de usuarias refirieron haber tenido comunicación en forma parcial, lo que permite concluir que la satisfacción de usuarias es intermedia.³³

En Lima en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015 se observa la satisfacción del familiar en cuanto a la atención que brinda la enfermería, una satisfacción de nivel media.

Dentro de las prácticas clínicas en el nosocomio de san juan de Lurigancho de nivel 2 que cuenta solo con servicios básicos, no complejos y cuenta con una emergencia atención de consulta externa y hospitalización para el bienestar de los usuarios.⁷, en el servicio de pediatría tras las practicas hospitalarias se puede observar una cierta incomodidad de algunas madres sobre la atención de enfermería donde ellas manifiestan ¿porque las enfermeras no responden las inquietudes de las madres?, ¿Qué pasa en algunas enfermeras que no brindan la atención con ternura? Esta realidad contribuyo a la motivación de realizar el trabajo de investigación para demostrar si existe la problemática que se presenta en cuanto satisfacción que tiene la madre sobre el cuidado de enfermería. Y se planteó la siguiente problemática ¿cuál es nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital san juan de Lurigancho 2018?

1.2 TRABAJO PREVIOS

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Pintado Q y Yari M (ECUADOR, 2016) nivel de satisfacción de los pacientes sobre la atención integral del profesional de enfermería del hospital “Vicente Corral Moscoso” y tiene como objetivo tiene dar a conocer el nivel de satisfacción de los pacientes en el cuidado que brinda la enfermera en el área de Maternidad del hospital Vicente Corral hospital I. Cuenca 2015, el método para este estudio que utilizo es descriptivo. La muestra total que recolecto según la fórmula utilizada es de 100 pacientes de los que se atendieron en dicho nosocomio. El instrumento que se llegó a utilizar fue un cuestionario que la autora de dicho cuestionario es Patricia Larson y siendo cambiado por las autoras. Como resultado llegaron a demostrar que el 65% de las madres manifiestan un alto nivel de satisfacción en cuanto a la atención que brinda la enfermera mientras que con el ítem NUNCA el 33% manifiestan que es mala la atención de la enfermera, en conclusión, con la investigación realizada puede ver que hay buena atención con los pacientes y ellos están conformes con dicha atención.⁸

Barahona V y Calapiña L, (ECUADOR, 2015) estudio fue satisfacción de los pacientes hospitalizados acerca de la atención que brinda la enfermería en el nosocomio padre “Alberto bufonni” tiempo mayo –octubre 2015. Tuvieron como finalidad ver la satisfacción de los usuarios sobre los cuidados de Enfermería en el nosocomio “Padre Alberto Bufonni” El tipo de investigación es descriptivo transversal, se realizó una encuesta, con una muestra de 96 pacientes hospitalizados. Y como resultado el (14%) de usuarios les gusta la atención que brinda la enfermera, mientras que (86%) de no les gusta el cuidado que brinda la enfermera. En conclusión, los pacientes no están complacidos con la atención que reciben de las enfermeras⁸

Huertas V y López C, (ECUADOR, 2015) realizaron un estudio titulado satisfacción de padres sobre el cuidado de enfermería a los niños en UCIP en el hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, 2015. Como propósito tuvo identificar la satisfacción de padres sobre la atención de enfermería a los niños de UCIP. La metodología que realizaron para este estudio fue descriptiva, con enfoque cualitativo de corte transversal, la muestra tomada es 40 personas. Y como resultado manifiestan que el 30% están contentos con la atención que se brindan a sus hijos, mientras el 40% se sienten regularmente complacidos con la atención que brindan las enfermeras y 30% se muestran que no están agusto con la

atención brindada, en conclusión, las pacientes manifiestan que están regularmente satisfecho con la atención que brinda la enfermera.¹¹

Marlon L, (ESPAÑA, 2013) investigo cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario a acerca de salud básica en cuanto a las consultas y tuvo como objetivo ver cómo cambia con el ingreso de tecnología, con un lenguaje claro y un trabajo de igualdad, en la atención que se brinda en las consultas de enfermería en pacientes mayores, con enfermedad crónicas, el método que utilizo es de estudio descriptivo tipo transversal y longitudinal. Con un resultado de 300 pacientes se llegó a considera la muestra según las fórmulas utilizadas en conclusión, los resultados manifiestan que donde se realizó el estudio, el enfermero no tiene una buena expresión y trabajo en conjunto, y se puede medir través del uso de un cuestionario y como consecuencia ha cambiado en la mejora de la atención, el 40% tienen una insatisfacción, mientras el 30% tienen satisfacción media y baja, teniendo como conclusión una satisfacción baja en cuanto al cuidado de enfermería a su vez el paciente puede sentir una disminución de atención¹²

Borre O, (COLOMBIA, 2013) satisfacción del paciente en cuanto al cuidado de Enfermería en el nosocomio de Servicios de Salud de Barranquilla tiene como objetivo ver el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto al cuidado de Enfermería en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de agosto a octubre de 2011. Dicho estudio descriptivo, transversal, se encuestaron a 158 usuarios del hospital a través del Cuestionario SERVQHOS-E, Dando como resultados: que la atención recibida por la enfermera el 48.7% estuvo a gusto, el 48.1% regularmente satisfechos, y el 3% “no les gusta la atención recibida”. En conclusiones se muestra una satisfacción en cuanto a la atención de enfermeia¹³

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Maceda G, (Trujillo, 2015) su estudio realizado fue “nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría hospital regional ii- 2 tumbes 2015”. Y tuvo como objetivo Determinar el Nivel de Satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de Enfermería en el servicio de Pediatría Hospital Regional II – 2 Tumbes 2015. El método que utilizo es de tipo descriptivo y corte transversal. El método que utilizo para esta investigación es cuantitativo porque la variable podrá ser medible con una población de 97 madres y muestra de 14 usuarios que se encuentran con los niños hospitalizados. Se utilizó una encuesta. La respuesta de los usuarios respecto a la satisfacción sobre la atención de enfermería fue que el 24 % insatisfacción, regular satisfacción 25%, alta satisfacción 50%.¹⁴

Gamarra A, (Lima, 2015) investigo “satisfacción del familiar acerca de la atención de enfermería en el área de Neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015, con el propósito de ver satisfacción del familiar acerca de la atención de enfermería en el servicio de Neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015, el método utilizado es tipo descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La población está formada por 40 acompañantes o responsables, como resultado Se obtuvo que un 55% satisfacción media, 30% satisfacción baja y solo un 15% satisfacción alta acerca de la atención de enfermería. En conclusión, La mayoría de los familiares acompañantes del servicio de Neurocirugía del HNDAC, manifestaron satisfacción media hacia a los cuidados que brinda el profesional de enfermería.¹

Casquín B, (Cajamarca, 2014) su estudio fue calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico en el Hospital regional de Cajamarca en el periodo 2014, el estudio que realizo es de tipo descriptivo, de corte transversal, el instrumento que se utilizó consta con 22 preguntas que fue sometido a la validación de jueces expertos y se utilizó el alfa de combrach con (0.847) que da valides al instrumento presentado. Se trabajó con una población de 50 familiares en el área de pediatría que fueron encuestados en agosto del presente año y como resultado de la calidad brindada por el personal de enfermería el 72% manifiesta que es buena, en cuanto al 28% dicen que es regular, en conclusión, se confirma que la atención de enfermería en el área de pediatría es buena .¹⁵

Delgadillo M, (Lima-2014) su estudio fue “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional -2013, tiene como finalidad dar a conocer determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013. El modo de estudio que utilizo El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporción para poblaciones finitas conformado por 33 madres. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Likert, que se aplicó previo consentimiento informado a las madres de familia. Los resultados obtenidos Del 100%(33), 61%(20) tienen satisfacción media, 21%(7) alta y 18%(6) baja; en conclusión, la mayoría de las madres se siente medianamente satisfechas con la atención de enfermería.¹⁶

Gonzales B. (Lima- 2014) estudio realizado acerca de Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú 2013, dicho estudio tiene como finalidad ver determinar la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora, Lima Perú-2013. Tuvo como estudio que realizo descriptivo de corte transversal. La muestra utilizada es sesenta usuarios. Llegaron a recolectar mediante una encuesta de Likert que se aplicó previa disponibilidad de los usuarios. Teniendo como desenlace 100 por ciento (60) pacientes, se encuentran 45 por ciento (27) medianamente satisfechos, 25 por ciento (15) insatisfechos, 30 por ciento (18) se encuentran satisfechos. En conclusión el mayor porcentaje que se obtuvo de la encuesta realizada nos brinda un dato significativo que lo pacientes se encuentran medianamente satisfechos.¹⁷

1.3 TEORÍA RELACIONADA AL TEMA

1.3.1 Satisfacción:

Según institución española (RAE), define satisfacción como “la acción de quedar satisfecho”, “cumplir el gusto del trato que recibido”, “da como resultado a un acontecimiento ocurrido.

Según Bárbara Zas psicóloga en el área de salud, manifiesta que la satisfacción, tiene darse mediante la satisfacción de algo que desea, es difícil llegar a satisfacer a todas las personas, ya que podemos tener personas satisfechas con el trato recibido si el personal que los atiende se siente a gusto¹⁸.

Por otro lado, Noriaki Kano, nos menciona que el modelo de la calidad con el fin de obtenerla satisfacción, cuenta con dos dimensiones el área de realizar y el hecho de satisfacer a su vez nos habla de dos atributos básico de desempeño y atractivos ¹⁹

Para Avedis Donabedian, menciona que la satisfacción en la salud la satisfacción de buen cuidado, la cual se evidencia que el personal de salud para poder satisfacer así las necesidades de los usuarios. Por otro lado, toda persona satisfecha regresara al centro de atención y tendrán una agradable relación con el personal de salud, cumpliendo con los parámetros del cuidado.

Por consiguiente, satisfacer al paciente es muy difícil en estos tiempos ya que no siempre se están satisfechos con la atención, se promueve una gestión en los estableciendo priorizando a la persona como ser, y brinda dando una atención adecuada .²⁰

Según Alvares La rosa, considera que satisfacer es solo un instrumento que se basa en los sentimientos de las personas, porque precisa más hacia asía personas que creen y tengan actitudes que hacía lo que los demás creen de lo que se realiza o como tiene en su objetivo.²¹ Erickson define satisfacción que son las expectativas de los pacientes en cuanto al cuidado y su experiencia; se puede ver factores que contribuyen al cuidado como el sexo y la edad en la salud. Para Erickson, Watz dicen que el cuidado de enfermería debe tener seis partes en el cuidado hospitalario ellas son: Arte del cuidado demostrado por la enfermera. Estas conductas son malas y que se percibe como la falta de respeto, dolor, insulto, o preocupación, por parte de la enfermera.

Desde la perspectiva del paciente sentirse bien con la atención recibida con respecto a la salud se ve de acuerdo como el personal trata a los pacientes, informándole a su vez tiene gran importancia porque adquirimos estar bien en el sector de salud para poder cubrir necesidades que tiene el paciente, y tiene como resultado la insatisfacción en ellos al no ser resueltas²¹.

El sentirse bien atendido debe ser tomado en cuenta por parte de la enfermera, cada vez que la enfermera satisface las necesidades del paciente, para lograrlo debe presentarse y cubrir las necesidad que tiene el paciente de manera eficaz, continuidad y seguridad, quiere decir que la enfermera durante la atención tienen que ser de acuerdo al conocimiento obtenido de las destrezas aprendidas para tener resultados buenos, y así evitar riesgo y peligros que pueda ocurrir al paciente asimismo tener una buena comunicación con el paciente teniendo en cuenta el trato bueno, respetar, confianza, ponerse en el lugar del otro, cuidar los peligros e tratar bien durante el tiempo que se encuentre hospitalizado.²⁸

Se mencionan 4 dimensiones para la satisfacción seguridad, confianza, diligencia y empatía.¹⁴

Dimensión de Seguridad

Es garantizar la atención con una buena satisfacción, es el sentirse bien con solo tener un amable trato en el nosocomio. La seguridad se refiere a la conducta que hace inspirar la paciente confianza y dominio del tema o del procedimiento a realizar. Esto reducirá los riesgos y peligros que pueda relacionarse con el servicio brindado. El nosocomio tiene la obligación de reducir los riesgos para evitar accidentes y así poder asegurar la responsabilidad de los servicios brindados.¹⁴

Dimensión Confianza

La confianza es el sentir del buen trato recibido, desde que la ve a la enfermera. La confianza es la palabra esencial en brindar la atención, que requiere un paciente, si al paciente le tratan bien desde la primera vez el tendrá una impresión y hablar bien de la atención de la enfermera ha sido buena.¹⁴

Dimensión Diligencia

Se refiere a la capacidad de respuesta para la atención y las necesidades del paciente, en la que se puede ver la voluntad de pedir ayudar, servir de manera rápida y satisfactoria. La diligencia debe estar apoyada por algunos materiales para efectivizar el cuidado de la enfermera, actitud desde el interés y preocupación por el usuario. Las enfermeras responden diariamente a las consultas de los pacientes para tener una satisfacción de los resultados. ¹⁴

Dimensión Calidez/ Empatía

Calidez quiere decir la cordialidad, y el trato humano. La empatía es ponerse en lugar de otra persona, como brinda, implica cortesía amabilidad, es decir los usuarios desean que se les comprenda. ¹⁴

1.3.2 Calidad:

Donabedian: nos dice que la satisfacción es la complacencia máxima que llega la persona ante un servicio obtenido, mediante la aplicación del saber de día a día y la práctica, el uso de la tecnología más avanzada, así recurso de la Institución. Donde se puede describir tres enfoques para evaluar la satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería

- La estructura: personal, los materiales, los nosocomios donde se brinda la atención necesaria.
- El proceso: es la atención que realiza por los pacientes
- Resultado: es lo que se ha logrado con la satisfacción

La OMS manifiesta que la condición que ejerce la enfermera es un conjunto de servicios que son necesarios para una buena atención, teniendo en cuenta el nivel de conocimientos de los pacientes acerca del servicio de salud, obteniendo como respuesta a pocos y casi nada de insatisfacción del usuario”. Para poder cambiar esta realidad se va a mejorar la atención de los servicios en los establecimientos de salud, y también en la utilización correcta de los insumos para una óptima atención del usuario, todo esto mejoraría si los personales de salud pondrían énfasis en el cuidado ¹⁴

La entidad máxima prestadora de salud MINSA, en el Perú reconoce que, la calidad en la salud es una preocupación principal en el sector de salud, que indica el nivel de calidad en

el grado en el cual se podrá medir la atención brindada para lograr un equilibrio favorable de riesgos y beneficios para el paciente³¹.

1.3.4 Atención de enfermería

La atención de enfermería es brindar un cuidado humanizado a la persona familia y comunidad. Es un conjunto de acciones que se apoyan en modelos y teorías, que tiene como fin de asegurar que el paciente obtenga los cuidados que necesita.

Tipos de atención

- Atención directa: Se basa en las necesidades del cuerpo, de la mente, sociales, culturales, espirituales del paciente que van a decidir en los procedimientos de enfermería necesarios.
- Atención indirecta: Son las acciones que desempeña el profesional de enfermería lejos del paciente, pero en beneficio de este.

Cuidado de la enfermera

Es brindar una atención de acuerdo a la necesidad de la persona que la requiera, completando el cuidado más allá de lo se requiera. La calidad del cuidado es la forma de identificar la profesional de acuerdo a acciones que el realice brindando un bienestar al paciente y familiares. Y como resultado es la complacencia del paciente ante la atención recibida.²²

Los cuidados se realizan de manera directa ya que presentan necesidades humanas el cuerpo, en la mente y de acuerdo a sus creencias, donde cada necesidad que tengan sin haberse satisfecho repercute a la persona. Como es la falta de conocimiento acerca del estado de salud y los cuidados a recibir, es aquí donde la enfermera despeja sus dudas informándole y así creando un clima agradable donde el paciente se sienta confiado y libre de dudas, para la enfermera es grato aplicar la calidad y calidez al paciente y es re comfortable consigo misma.²² El trato que se da es un acontecimiento del cuidado, el cual se puede ver como ocurre, desde el punto de cuidar. El cuidado se puede manifestar mediante la compasión, solidaridad, que se ve hacer el bien, en caso de la enfermera velar por la atención del paciente en forma integral. La guía del cuidado de salud está enfocada en la atención de pacientes críticos y se ve en partes y tiene como importancia la naturaleza humana, desde aquí se puede hablar del cuidado de enfermería que da al paciente, donde presenta necesidades biológicas, sociales y espirituales.²³

El cuidado de enfermería que se brinda en el área de pediatría requiere una comprensión afectuosa y atendiendo las necesidades que requiere el paciente. Se establecen cuatro dimensiones: ética, a la atención del cuidado de enfermería.

Dorotea Orem (1972) define al cuidado como una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas. Desde la perspectiva del autocuidado lo explica como una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigidas por las personas hacia í misma y hacia el entorno para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar.

La teoría de Watson J, nos habla acerca de la Teoría del Cuidado Humano que tiene que ver con la mente, cuerpo y alma, en el buen trato entre el paciente y la enfermera que brinde confianza. Tiene como teoría un enfoque filosófico, espiritual, ideal moral, y ético de la enfermería. El cuidado brindado a la persona requiere de un compromiso moral por parte de la enfermera, el cual requiere cada persona, sea los que estén en buen estado de salud o en mal estado de salud, para así poder mejorar su calidad de vida, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado ²⁷.

El cuidado de enfermería es asumir una respuesta rápida donde puede expresar el lado espiritual y afectivo que tienen al paciente. ²³.

1.3.5 Teorías de enfermería

Según la teórica Jean Watson nos habla de los conceptos de la atención Humana lo describe en cuatro parámetros que priorizan: relación entre enfermera y el paciente, en cuanto se involucra el paciente en su cuidado y en el momento que recibe dicho cuidado. Watson, manifiesta que brindar una atención tiene un proceso con el fin satisfacer al pacientes, observando sus costumbre, tratando de mantener y recuperar la salud del paciente.

Para Madeleine Leininger: en su “Teoría de la diversidad y la Universalidad de los Cuidados Culturales”, donde desarrolla un conjunto de conocimientos planteados y fundamentados que tiene que ver en la confianza que los pacientes que tienen diferentes culturas demuestran a su vez da conocer que los profesionales de enfermería deben brindar el cuidado al paciente. El cuidado de Enfermería, se basa en la atención que brinda al paciente para mejorar, proteger, la salud y el sufrimiento del dolor que presenta y ayudar a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación. Sin embargo los hospitales están basadas de modelos humanos donde la enfermera tiene una visión humana y se basa en el todo de la atención del paciente. Los hospitales, cumplen la función de informar las normas establecidas en el nosocomial para su atención, de esta forma el cuidado completa el todo del cuidado se vea

dificultado por las múltiples tareas delegados de tipo biomédica quedando relegado acciones como la comunicación eficaz y el interactuar con el paciente y familia en forma cercana denominado por Watson, cuidado transpersonal, dichas acciones valorizadas por los usuarios. Para Watson, manifiesta que la atención de enfermería es una parte de valores que emplea en dicha atención, no es una acción, el cuidar son pautas donde están ligadas unas a otras, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente. El cuidado humano debe basa en recibir y da la atención sin esperar algo a cambio. La enfermera es la llamada a atender al paciente para atender tiene que tener un equilibrio entre cuerpo y la mente, el alma, para poder aprender acerca de sí mismo. El cuidado permitió a la especie humana vivir y sobrevivir bajo las más adversas condiciones ambientales, sociales, económicas y políticas. Los antecedentes del cuidado ya se remontaban a la mitología romana, en que el cuidado es quien crea al hombre y lo protege. De esto se deriva que la acción de cuidar es, entonces, algo propio del ser humano y revela su Íntima constitución. Leininger, considera que el cuidado es de carácter universal, pero son los procesos, métodos y técnicas con los que se desarrollan los que varían culturalmente. Otros teóricos de enfermería como Leininger es establecer la diferencia que existe entre curación y cuidados en donde agrega: los procesos de curar y cuidar presentan diferencias en su esencia y en sus características principales; no puede existir curación sin cuidados, pero puede existir cuidados sin curación.²⁴

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación permitirá ver grado de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el área de hospitalización pediatría donde refieren algunas de las madres un inadecuado cuidado de enfermería, para mejorar dicho cuidado se realiza reuniones mensuales donde podrán expresar sus experiencias y mejoras en la atención de enfermería. Esta investigación aportar nuevos conocimientos en el área de calidad del sector salud, sobre el nivel de satisfacción de las madres, donde se evidencia pocos estudios de investigación a nivel nacional, constituyendo un buen aporte teórico.

A nivel metodológico la presente investigación utiliza un instrumento que ha sido validado, para evaluar el grado de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería. Mediante esta investigación se busca detectar el nivel de satisfacción de las

madres sobre la atención que brinda la enfermera, para fortalecer y mejorar el cuidado y así disminuir el índice de insatisfacción del usuario, que tendrá un impacto en la satisfacción de la atención y así podrán obtener mejores resultados para poder ser un hospital nivel II-III.

A nivel práctico, este estudio beneficiara al personal de enfermería porque permite ver las debilidades en la atención de enfermería para reforzarlo y así tener un mejor concepto en la atención de enfermería. La investigación se realiza con el objetivo de brindar información actualizada al establecimiento de salud, plantear mejoras en el servicio de pediatría, formular planes y estrategias de educación continua en el personal de enfermería para que brinde una atención con calidad a los usuarios y sus madres.

1.6 OBJETIVOS DE TRABAJO

Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de calidad y/o empatía en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de confianza en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de diligencia en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

El enfoque cuantitativo porque nos detalla las situaciones, eventos, individuos, conductas observadas y sus manifestaciones.

Es de diseño no experimental porque no se manipulará la variable. De corte transversal porque se recopilan datos de un lugar y tiempo determinado.²⁵

El nivel de estudio es descriptivo porque identifica caracteriza y analiza las causas planteadas que es Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el área hospitalización de pediatría.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

V1: satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería.

OPERACIONALIZACIÓN:

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de las Madres sobre la Atención de Enfermería	Para Avedis Donabedian, menciona que la satisfacción en la salud es la aprobación que se da como resultado de una buena atención, la cual se evidencia en que el personal de salud complace las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, toda persona satisfecha seguirá viniendo a los centros de salud y tendrán una agradable relación con el personal de salud,	Son las respuestas de madres que se encuentran en pediatría en relación al cuidado y sus expectativas, que tienen ellas en cuanto a la atención que se les brinda. Se evaluará la satisfacción de las madres en el área de pediatría. utilizo un instrumento tipo escala de Likert mediante la utilizando enfoques donde se podrá percibir el nivel de satisfacción: Satisfacción Bajo(insatisfecho) < 89 Satisfacción Medio de 89 a 125 Satisfacción Alto (satisfecho) > 125	Calidez / empatía Confianza Seguridad	Calidez y empatía <ul style="list-style-type: none"> • Cortesía en el trato recibido • Privacidad • Respeto • Atención personal Confianza <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad durante el cuidado • Tiempo de atención • Medidas de confort Seguridad <ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido 	Ordinal Se evaluará a través de la escala de stanones. Satisfacción alta Satisfacción media Satisfacción baja

	<p>cumpliendo con los parámetros del cuidado.</p> <p>El cuidado se basa en brindar un servicio o producto de acuerdo a la necesidad del paciente más allá de los que éste puede o espera, es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos.</p>		<p>Diligencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación del procedimiento y tratamiento <p>Diligencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés en la atención • Comodidad • Resolver las preguntas • Tiempo de espera • Orientación de procedimiento • Resolución de dudas 	
--	---	--	-------------------	--	--

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio se realizó en el nosocomio de San Juan de Lurigancho ubicado en la Av. Canto Grande S/N Altura del paradero 11 en el distrito de San Juan de Lurigancho, en el servicio pediatría. El tiempo promedio estancia hospitalaria es de 2 a 4 días.

El presente trabajo de investigación tuvo como población a madres de niños hospitalizados del servicio de pediatría, se tomó como referencia el promedio mensual de acuerdo al área de estadística. (Fuente: sistema de hospitalización); para obtener la población deseada para dicha investigación se utilizó fórmula estadística donde se dio un total de 120 madres con niños hospitalizados, tomando en cuenta que para ello “P” como 0.80, un nivel de confianza de 1.96 y el error de estimación de 0.05 (Anexos “2”).

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

2.2.1 Criterio de inclusión:

- Madres de niños en el servicio de pediatría que desean participar en la investigación
- Madres de niños que estén hospitalizados con un periodo de dos días en dicho área

2.2.2 Criterio de exclusión:

- Madres con limitaciones para expresarse (idioma)
- madres que rechazan participar
- Madres de niños que estén hospitalizados con un periodo de un día en dicho área

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDES Y CONFIABILIDAD

La técnica empleada obtener la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento la escala de Likert que se evaluó la satisfacción de madres sobre a la atención de enfermería. Donde contienen 25 ítems que evalúan la satisfacción de la madre respecto a la atención de enfermería que se dividen en cuatro dimensiones donde en la dimensión de seguridad evaluara 6 ítems, la dimensión de confianza evaluara 6 ítems, la dimensión de diligencia evaluara 7 ítems y la dimensión de empatía y calidez evaluara 6 ítems, que se dio en un promedio de 15 minutos, donde se le explica el cuestionario y se facilita lapiceros para su llenado; se utiliza una escala de alternativas cuyas puntuaciones son:

- 1 = nunca
- 2 = casi nunca
- 3 = algunas veces
- 4 = casi siempre
- 5 = siempre

Que nos permite ver el nivel de satisfacción de las madres respecto al cuidado de enfermería. Con respecto a la validación del instrumento se determinara a través de juicio de expertos donde se contara con la participación de 5 profesionales de la salud entre los docentes universitarios, especialistas en el área asistencial y de investigación, según la opinión de los jueces se llegó a delimitar una valides de que están de acuerdo con la investigación presentada. (Ver anexo 4).

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de piloto de 20 madres de familia.

En la población obtenida de 120 madres con una muestra de es de 46 madres encuestadas en el Hospital San Juan de Lurigancho.

Posteriormente se promedió a pasar los resultados obtenidos al programa spss24 para luego evaluarlo con alfa de Crombach ($p \geq 0.70$)

Para conocer el nivel de satisfacción de las madres frente a los cuidados de enfermería. Donde se obtuvo como resultado 0.886 lo cual indica que el instrumento aplicado a través de la escala de Likert es confiable (ver anexo5).

2.5. Método de análisis de datos:

Se analizó los datos y se realizó la Estadística Descriptiva en el Programa Estadístico SPSS versión 24.0 para así obtener la: Media aritmética de los datos agrupados, frecuencia, desviación estándar, la mediana, etc. por cada dimensión. Por último se procesó en la escala de estaninos para hallar la categorización de la satisfacción:

1. Satisfacción Bajo (insatisfecho) < 89
2. Satisfacción Medio de 89 a 125
3. Satisfacción Alto (satisfecho) > 125 (Anexo 8)

2.6 ASPECTICOS ETICAS

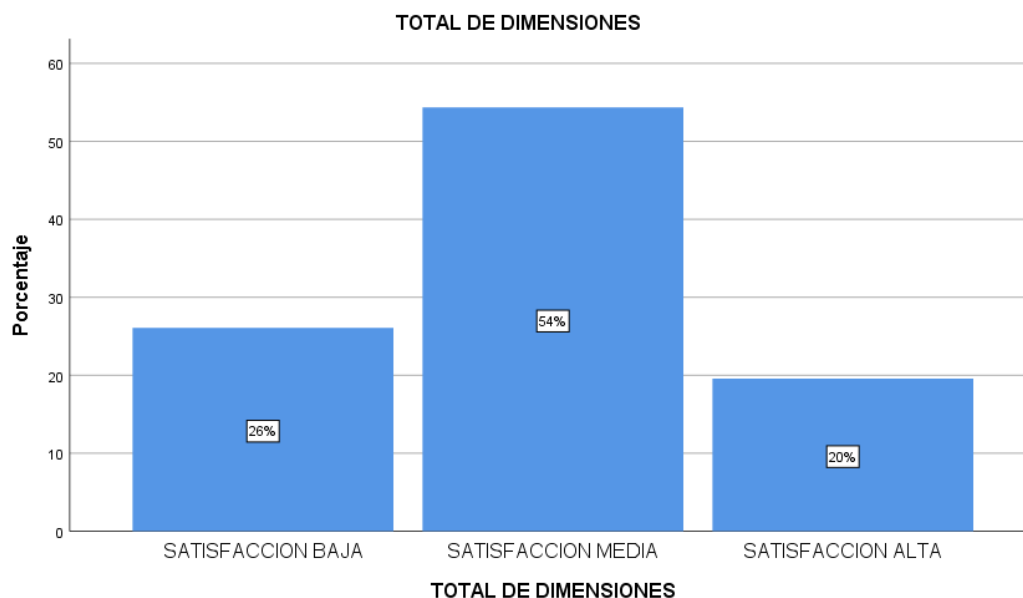
- ✓ No maleficencia: no se tendrá ningún mal ante las personas que participen.
- ✓ Justicia: se encuestara a todas las madres de familia sin discriminación alguna.
- ✓ Beneficencia: con la información obtenida de las madres se tratara de mejorar la buena atención de enfermería en el área de pediatría.
- ✓ Autonomía: esta investigación solo se incluyeron a las madres de los niños que aceptaron participar voluntariamente.
- ✓ confidencialidad: tengo la responsabilidad de conservar en el anonimato de las madres de niños hospitalizados y la información obtenida para dicho estudio de satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería en el área de hospitalización.

III. RESULTADOS

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA, HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018

TABLA: 1 TOTAL DE DIMENSIONES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SATISFACCION BAJA	12	26.1	26.1	26.1
SATISFACCION MEDIA	25	54.3	54.3	80.4
SATISFACCION ALTA	9	19.6	19.6	100.0
Total	46	100.0	100.0	

Grafico 1



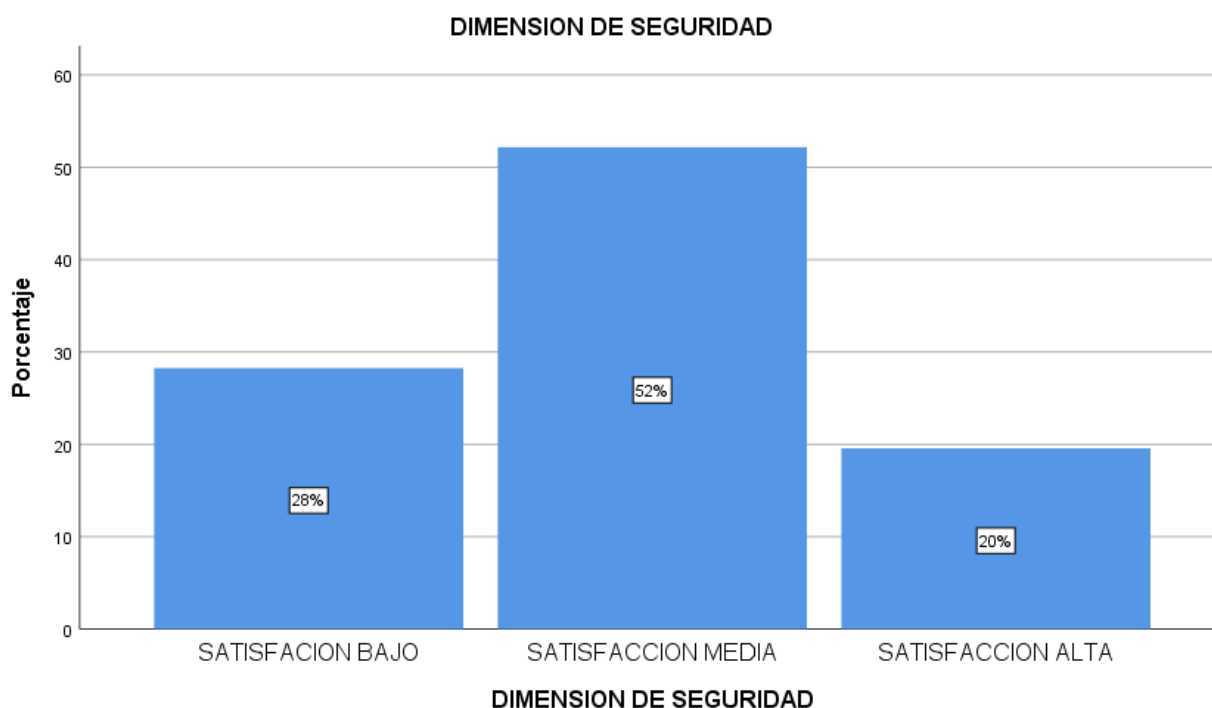
FUENTE: Cuestionario aplicado a madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san juan de lurigancho 2018.

INTERPRETACIÓN: con respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital San Juan de Lurigancho, se encuestaron a 46 madres que equivale al 100%, donde el 26.1% (12) de madres encuestadas tienen una satisfacción baja en cuanto a la atención de enfermería, el 54.3% (25) de madres encuestadas tienen una satisfacción media en cuanto a la atención de enfermería, el 19.6% (9) de madres encuestadas tienen una satisfacción alta en cuanto a la atención de enfermería.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA HOSPITALIZACIÓN DE
PEDIATRÍA EN EL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO**

TABLA: 2 DIMENSION DE SEGURIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SATISFACION BAJO	13	28.3	28.3	28.3
SATISFACCION MEDIA	24	52.2	52.2	80.4
SATISFACCION ALTA	9	19.6	19.6	100.0
Total	46	100.0	100.0	

Grafico 2



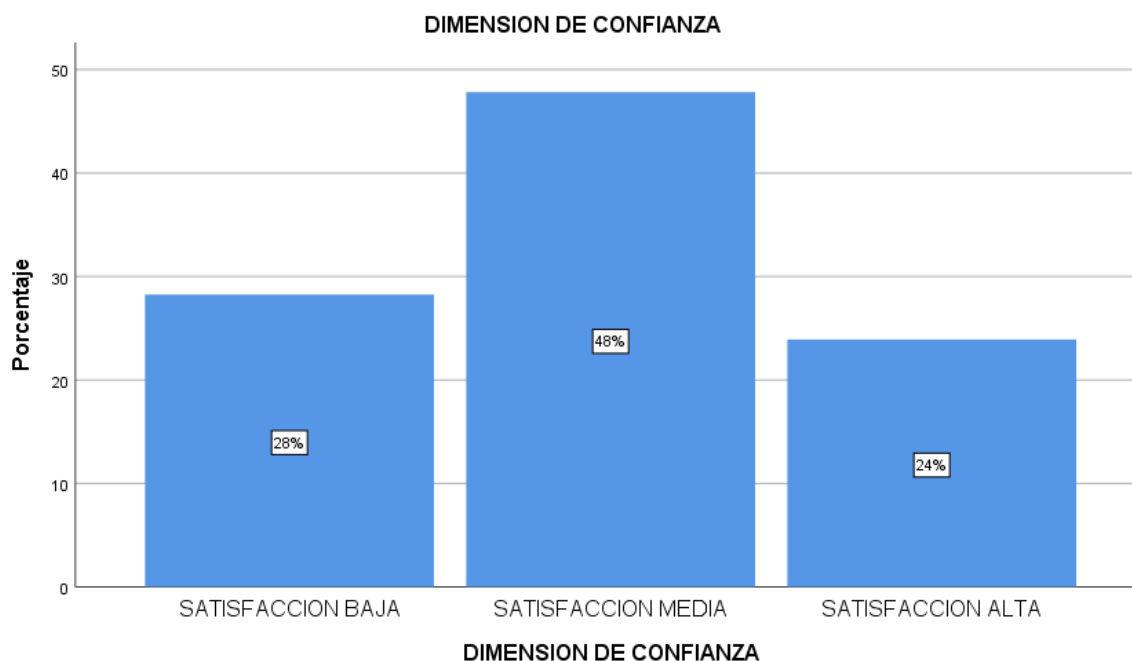
FUENTE: Cuestionario aplicado a madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san juan de lurigancho 2018.

INTERPRETACIÓN: en cuanto a la dimensión de seguridad se puede evidenciar que un 28% (13) de madres tienen una satisfacción baja, mientras que el 52% (24) de madres tienen una satisfacción media y el 20% (9) de madre encuestadas tienen una satisfacción alta.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE CONFIANZA EN LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA HOSPITALIZACIÓN DE PEDIATRÍA
EN EL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO**

TABLA: 3 DIMENSION DE CONFIANZA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SATISFACCION BAJA	13	28.3	28.3	28.3
SATISFACCION MEDIA	22	47.8	47.8	76.1
SATISFACCION ALTA	11	23.9	23.9	100.0
Total	46	100.0	100.0	

Grafico 3



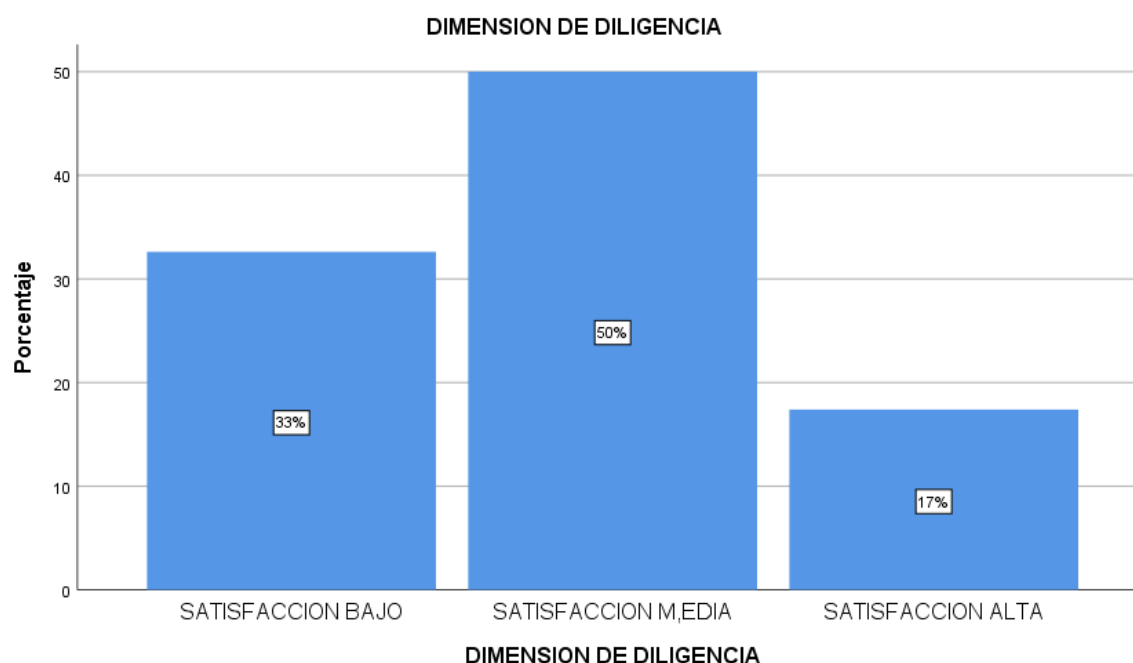
FUENTE: Cuestionario aplicado a madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san juan de lurigancho 2018.

INTERPRETACIÓN: en cuanto a la dimensión de confianza se puede evidenciar que un 28% (13) de madres tienen una satisfacción baja, mientras que el 48% (22) de madres tienen una satisfacción media y el 24% (11) de madre encuestadas tienen una satisfacción alta.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE DILIGENCIA EN LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA HOSPITALIZACIÓN DE
PEDIATRÍA EN EL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO**

TABLA:4 DIMENSION DE DILIGENCIA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SATISFACCION BAJO	15	32.6	32.6	32.6
SATISFACCION M,EDIA	23	50.0	50.0	82.6
SATISFACCION ALTA	8	17.4	17.4	100.0
Total	46	100.0	100.0	

Grafico 4



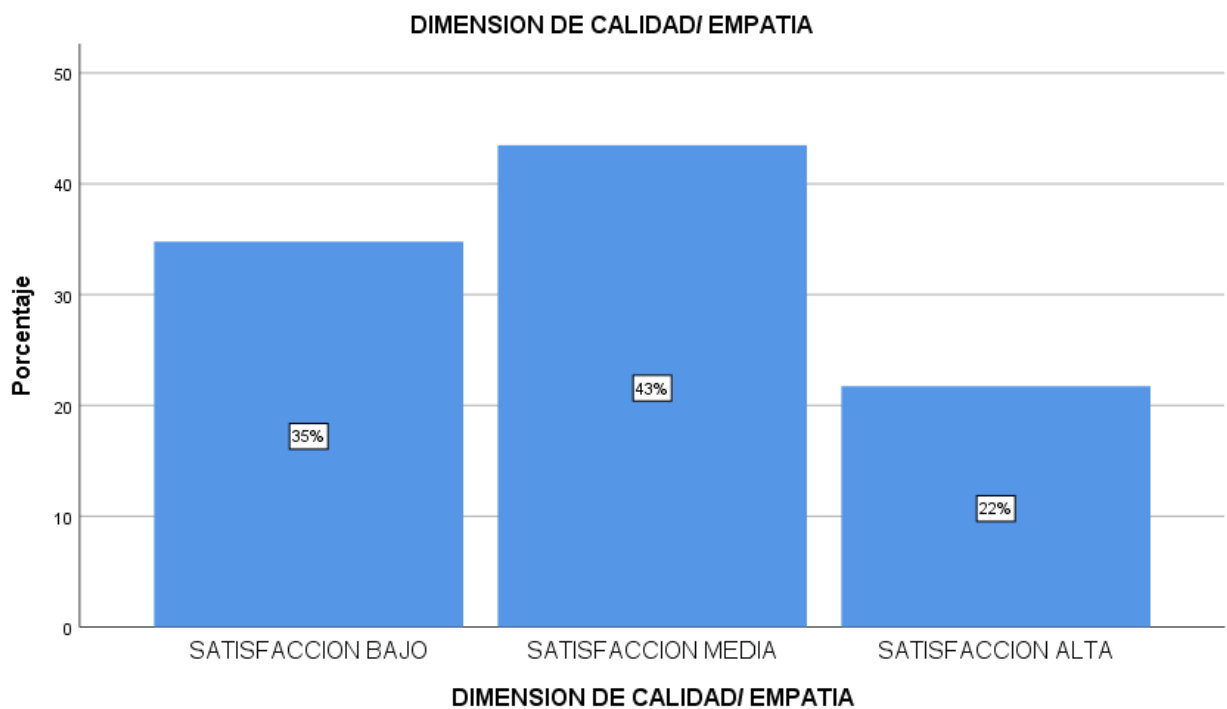
FUENTE: Cuestionario aplicado a madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san juan de lurigancho 2018.

INTERPRETACIÓN: en cuanto a la dimensión de diligencia se puede evidenciar que un 33% (15) de madres tienen una satisfacción baja, mientras que el 50% (23) de madres tienen una satisfacción media y el 18% (8) de madre encuestadas tienen una satisfacción alta.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE CALIDAD Y/O EMPATÍA EN
LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA HOSPITALIZACIÓN DE
PEDIATRÍA EN EL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO**

TABLA:5 DIMENSION DE CALIDAD/ EMPATIA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SATISFACCION BAJO	16	34.8	34.8	34.8
SATISFACCION MEDIA	20	43.5	43.5	78.3
SATISFACCION ALTA	10	21.7	21.7	100.0
Total	46	100.0	100.0	

Grafico 5



FUENTE: Cuestionario aplicado a madres de niños hospitalizados en el servicio de pediatría del hospital san juan de lurigancho 2018.

INTERPRETACIÓN: en cuanto a la dimensión de calidad y/o empatía se puede evidenciar que un 35% (16) de madres tienen una satisfacción baja, mientras que el 44%(20) de madres tienen una satisfacción media y el 21% (10) de madre encuestadas tienen un satisfacción

IV. DISCUSION

La satisfacción del usuario es una percepción de acuerdo a la atención que se le brinda, no siempre se llega a una satisfacción completa pero si se puede mejorar la atención de salud.

La insatisfacción del usuario es un problema que se puede resolver bien las debilidades y mejorando la atención para así poder tener mejor percepción de los usuarios.

Por esta razón el objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho.

En nuestro resultado encontramos que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho, donde el 26.1% (12) de madres encuestadas tienen una satisfacción baja en cuanto a la atención de enfermería, el 54.3% (25) de madres encuestadas tienen una satisfacción media en cuanto a la atención de enfermería, el 19.6% (9) de madres encuestadas tienen una satisfacción alta en cuanto a la atención de enfermería.

Estos resultados de satisfacción coinciden con Gamarra A,¹ (Lima, 2015) quien hayo que 55% de los familiares presentaron satisfacción media, frente a un 30% que presentaron satisfacción baja y solo un 15% presentaron satisfacción alta hacia los cuidados recibidos por el profesional de enfermería, que tienen un nivel de satisfacción media. Así también Delgadillo M,¹⁶ (Lima-2014). Quien encontró el nivel de satisfacción de las madres el 100%(33), 61%(20) tienen satisfacción media, 21%(7) alta y 18%(6) baja; presentan un nivel de satisfacción media en cuanto a la atención de enfermería. Así similar resultado obtuvo Gonzales B.¹⁷ (Lima- 2014). Teniendo como desenlace 100 por ciento (60) pacientes, se encuentran 45 por ciento (27) medianamente satisfechos, 25 por ciento (15) insatisfechos, 30 por ciento (18) se encuentran satisfechos. Teniendo una satisfacción media en cuanto a la atención de enfermería. Según Huertas V y López C (Ecuador, 2015) quien hayo que el 40% de los pacientes están satisfechos con la atención brindada, 30% tienen una alta satisfacción como también el 30% tiene una insatisfacción de los pacientes. Borre O, (COLOMBIA, 2013) quien hayo que la atención recibida por la enfermera el 48.7% estuvo a gusto, el 48.1% regularmente satisfechos, y el 3% “no les gusta la atención recibida”. En conclusiones se muestra una satisfacción en cuanto a la atención de enfermería. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Por otro lado estos resultados no guardan relación con el estudio así como Maceda G,¹⁴ (Trujillo, 2015). Cuyo resultado obtenido acerca de la satisfacción sobre la atención de enfermería fue que el 24 % insatisfacción, regular satisfacción 25%, alta satisfacción 50%.

Que nos indica que las madres de familia tienen alta satisfacción en cuanto a la atención de enfermería, por otro lado Casquín B,¹⁵ (Cajamarca, 2014) que hayo que la satisfacción en cuanto a la atención brindada por el personal de enfermería el 72% manifiesta que es buena, en cuanto al 28% dicen que es regular, como resultado que la atención de enfermería en el área de pediatría es buena. Así también podemos observar que Pintado Q y Yari M (Ecuador, 2016) quien tuvo como resultado de su investigación que el 65% de los pacientes están satisfechos, mientras que el 33% de los pacientes están insatisfechos con la atención el concluye que hay una buena satisfacción en cuanto a la atención brindada y están conformes con dicha atención. Por otro lado Barahona V y Calapiña L (Ecuador, 2015) tiene como resultado que el 86% de los pacientes están insatisfechos con la atención brindada, y el 14% está de satisfechos con la atención brindada, se puede apreciar que los pacientes no están de acuerdo con la atención brindada por las enfermeras. Marlon L en su estudio de investigación manifiesta que 40% está insatisfechas mientras el 30% tienen satisfacción media y baja, teniendo como conclusión una satisfacción baja en cuanto al cuidado de enfermería.

Esto implica que en base a lo encontrado podemos deducir que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería es medio a comparación de otros autores, es importante saber que tan satisfechas están las madres en cuanto a la atención de enfermería para poder fortalecer las áreas que están fallando si es cierto que es difícil de llegar a una plena satisfacción, pero siempre el usuario tiene que sentirse bien en cuanto a la atención que brinda la enfermera, en la actualidad nuestra profesión ha ido evolucionando con el avance de la ciencia y tecnología por tal razón debemos contribuir a garantizar la calidad en la atención brindada en busca de satisfacer las necesidades del paciente. Por otro lado la presente investigación abre a nuevas puertas de estudio así como ¿Qué diferencia hay en cuanto la satisfacción de enfermería en el hospital de san juan de lurigancho en el servicio de pediatría con el Hospital Guillermo Almenara en el servicio de pediatría?

V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de n pediatría es medio.
- El nivel de satisfacción en la dimensión de calidad y/o empatía en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho es medio.
- El nivel de satisfacción en la dimensión de confianza en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho es medio.
- El nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho es medio.
- El nivel de satisfacción en la dimensión de diligencia en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho medio.

VI. RECOMENDACIONES

- El departamento de enfermería debe de realizar capacitaciones y actualización es permanentes dirigidas al personal de enfermería basados en los cuidados humanizados con el objetivo de mejoras la satisfacción de las madres de familia.
- La jefa de enfermería del servicio de pediatría del hospital San Juan de Lurigancho debe elaborar estrategias orientadas a fortalecer el cuidado, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: seguridad, confianza, diligencia, calidad/empatía.
- Se debe de realizar estudios anuales para así captar mejor la percepción de las madres sobre la atención de enfermería.
- Se recomienda también tomar como referencia la presente investigación como base para realizar otros estudios, en busca de herramientas que permitan mejorar la atención de calidad de enfermería, de esta forma contribuir a la satisfacción del paciente.

.

.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Gamarra A. Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [en línea] [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas Escuela de Enfermería; 2016. [accesado 12 de enero 2018]; disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/95/gamarra_aj.pdf?sequence=1.
2. Castro S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la microrred Yugoslavia nuevo Chimbote 2016. [en línea] [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Privada San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermería; 2016 [accesado 12 de enero 2018]; disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2297>.
3. Huertas V, López C. Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014 – 2015. [en línea] [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas Escuela de Enfermería; 2015 [accesado 29 de enero 2018]; Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacción-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atención-que-brinda-el-personal-de-enfermería-a-los-niños-hospita~1.pdf>
4. Navarro J, Simón F, Hernández E. Eficiencia y calidad, un vínculo necesario 2006. [en línea] [tesis de licenciatura]. España: Hospital Universitario Virgen de las Nieves – Granada. 2006 [accesado 29 de enero 2018]. Disponible en: https://www.hvn.es/invest_calid_docencia/bibliotecas/publicaciones/archivos/doc_67.pdf
5. MINSA .Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [en línea] Ministerio de salud. Perú: MINSA (resolución 527/2011). Disponible en : <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>

6. Patrocinio S, Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de ginecoobstetricia. . [en línea] [tesis de licenciatura]. Perú: universidad nacional mayor de San Marcos, facultad de medicina; 2013.[consulta 5 de febrero 2018]; disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3985/1/Patrocinio_sr.pdf
7. Osorio F. nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay [en línea] [tesis para optar su segunda especialidad]. Perú: universidad autónoma de Ica, facultad de ciencias médicas; 2015. [consulta 12 de enero 2018]; disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/20/1/TEODOCIA%20IRENE%20OSORIO%20FIGUEROA%20-%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.pdf>.
8. Fernández C, Baptista P, Hernández R. metodología de la investigación. 6° edición. México, Mc Graw, 2014.
9. Huertas V, López C. Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. [en línea] [tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad de Guayaquil. facultad de ciencias médicas; 2015. [consulta 29 de enero 2018]; disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacción-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atención-que-brinda-el-personal-de-enfermería-a-los-niños-hospita~1.pdf>
10. Marlon L. cuidado de enfermería y percepción del paciente tras la información de las consultas en un zona básica de salud” [en línea] [tesis de doctoral]. España: Universidad Cardenal Herrera-CEU. Departamento de Ciencias Biomédicas; 2013.[consulta 29 de enero 2018]; disponible en: <http://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/804/TESIS%20MARIBEL%20MÁRMOL.pdf>
11. Borre O. calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados en institución prestador de servicios de salud de barranquilla [en línea] [tesis de maestría]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar. Facultad de Enfermería; 2013.[consulta 29 de enero 2018]; disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>

12. Maceda G. nivel de satisfacción de las madres de niños hospitalizados frente a los cuidados de enfermería en el servicio de pediatría [tesis] hospital regional II-2 tumbes. [en línea] [tesis de maestría] Perú: universidad nacional de tumbes. Escuela de post grado, 2015.[consulta 13 de enero 2018]; disponible en: <https://es.slideshare.net/savemagu/proyecto-presetacin-satisfaccin-de-la-madre-universidad-nacional-de-tumbes>
13. Casquín B. calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico [en línea] [tesis de licenciatura] [en línea] [tesis de licenciatura].Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad de ciencias de la salud; 2014.[consulta 13 de enero 2018]; disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/140/T%20610.73%20C334%202014.pdf?sequence=1>
14. Delgadillo M. satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología [en línea] [tesis para optar su segunda especialidad].Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de medicina ; 2015.[consulta 13 de enero 2018]; disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4309/1/Delgadillo_Morales_Doris_2014.pdf
15. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia. [en línea] [tesis para optar su segunda especialidad]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de medicina; 2014. [consulta 29 de enero 2018]; disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4802/1/Gonzales_Baldarraiggo_Karla_Giuliana_2014.pdf
16. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012. [en línea] [tesis de licenciada] Perú: Universidad Ricardo Palma. Escuela de Enfermería padre Luis Tezza; 2013. [consulta 29 de enero 2018]. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf
17. Watson J. Cuidado humanizado [en línea]. 2012 Junio, [Citado: 2015 Mayo 01]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>

18. Álvarez de la Rosa A, et al. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf. Neurol Mex* (se encuentra en línea) [consulta 29 de enero 2018], 12 (2): [68-72]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>
19. Guevara G, Campos P. Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del hospital ii - 2 Tarapoto. [En línea] [Tesis de licenciada] Perú: Universidad nacional de san Martín. Facultad de ciencias de la salud; 2013.[consulta 12 de enero 2018]; disponible en: [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1269/ITEM%4011458-522.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1269/ITEM%4011458-522.pdf?sequence=1&isAllowed=1)
20. Sihuin E; Oscar E; Gómez B, Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac. *Revista peruana de medicina experimental y de salud pública*. [En línea] Perú. 2015; 32 (2):1-2. Disponible en: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/1624>
21. Waldo, Vera Regina, *Cuidar: Expresión humanizada de la Enfermera*. 2da edición. Editorial Vozes, Brazil. 2010
22. Hernández Sampieri. Y OTROS, (2006) “Metodología de la Investigación” Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill México
23. Guerrero R, et al, Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, *Rev enferm Herediana*. Perú. 2016; 9(2):133-142. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
24. Martín C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *anales de documentación*. España. 2017;vol 3: 139-153
25. Raile M, Marriner A. *Librode modelos*. ,7ma edicion. España: elsevier; 2014.
26. Tapia S, et al. satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Perú Med Exp Salud Publica* (se encuentra en línea) [consulta 29 de enero 2018], 2015; 32(2):299-302. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/363/36341083014.pdf>
27. Sánchez M, *Evaluación del trato: Perspectiva del usuario del consultorio Externo del Hospital General del Seguro Social de México* .*Rev. Educativa Salud Publica* [Sitio en internet], México, 2012,255-284p.Disponible en:<http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8MarthaSanchezCh.pdf>.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018?	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de calidad y/o empatía en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018. • Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de confianza en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018. • Identificar el nivel de satisfacción 	Satisfacción de las Madres sobre a la Atención de Enfermería	<p><u>BASE TEÓRICA:</u></p> <p>Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson</p> <p><u>MARCO TEÓRICO:</u></p> <p>SATISFACCIÓN:</p> <p>Para Avedis Donabedian, menciona que la satisfacción en la salud es la aprobación que se da como resultado de una buena atención, la cual se evidencia en que el personal de salud complace las necesidades de los usuarios.</p> <p>SATISFACCIÓN DE LA MADRE</p> <p>Es el sentimiento de las madres respecto al trato que recibe por parte de la enfermera.</p> <p>CUIDADO:</p> <p>Según Watson, cuidar es una actividad humana que se determina como una relación y un proceso, cuyo objetivo va</p>	<p><u>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • No experimental <p>ESCENARIO DE ESTUDIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de pediatría del Hospital San Juan de Lurigancho. <p>SUJETO DE ESTUDIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madre de niños hospitalizados en el servicio de

	<p>en la dimensión de seguridad en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de diligencia en la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018. 		<p>más allá de la propia enfermedad, ya que se basa en reconocer y satisfacer las necesidades de las personas, identificando sus creencias, con el propósito de promover, mantener y recuperar la salud. Para enfermería, el cuidado es la esencia de la disciplina que incluye no solo a la persona como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él.</p>	<p>pediatría del HSJL.</p> <p>PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: escala de Likert <p>ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</p> <p>Análisis del contenido se realizará en el programa spss 24.</p>
--	--	--	---	--

ANEXO 2

Determinación del tamaño de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 \times q \times p \times N}{E^2 (N-1) + (Z)^2 \times q \times p}$$

De donde:

N: total de la población

Z: es el grado de confianza 95% = 1.96

P: posibilidad del éxito (en este caso 5% = 0.05)

Q: 1-p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

D: error alcanzable 5%

$$\frac{Z^2 \times q \times p \times N}{E^2 (N-1) + (Z)^2 \times q \times p}$$

N: 120

Z: 1.96

P: 0.05

Q: 0.95

D: 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95 \times 120}{(0.05)^2 \times (120-1) + (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

n = 45.6

n = 46

ANEXO 3

“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA, HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018”

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (X) solo una respuesta que considere correcta

DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Los cuidados que recibió mi hijo, en el momento que ingresa al servicio de pediatría por parte de la enfermera me dio seguridad					
2. La enfermera le explica el procedimiento a realizar a su hijo					
3. La enfermera atiende a su hijo evaluando sus necesidades					
4. La enfermera se muestran seguras y hábiles al realizar un procedimiento a su hijo					
5. La enfermera se lava la mano antes de realizar el tratamiento y/o procedimiento a su hijo					
6. La enfermera visita su habitación con frecuencia para verificar el estado de salud de su hijo.					
DIMENSIÓN DE CONFIANZA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
7. La enfermera es amable durante los cuidados de su hijo					
8. Considera a la enfermera como una persona a la que puede solicitarle ayuda					
9. Confía usted en los procedimientos que la enfermera realiza a su hijo					
10. La enfermera le informa sobre los procedimientos que le realizan a su hijo					

11. La enfermera responde sus dudas, sin necesidad de preguntar a otra persona					
12. La enfermera le incentiva a participar del cuidado de su hijo					
DIMENSIÓN DE DILIGENCIA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
13. La enfermera da los medicamentos a tiempo a su hijo					
14. Se siente usted cómoda con los cuidados que la enfermera le da a su hijo.					
15. La enfermera se muestra agilidad y esmero en los cuidados de su hijo					
16. Cuando solicita los cuidados de la enfermera ella se presenta.					
17. La enfermera le brindan la tranquilidad necesaria para participar del cuidado de su hijo					
18. La enfermera le proporciona la información adecuada durante la estancia hospitalaria					
19. La enfermera se dirige a usted utilizando un lenguaje sencillo y fácil de comprender					
DIMENSIÓN DE CALIDEZ/ EMPATÍA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
20. La enfermera saluda en su ingreso a la sala de hospitalización					
21. La enfermera se preocupa por los cuidados y recuperación de su hijo					
22. La enfermera atiende considerando las necesidades individuales de cada niño					
23. La enfermera acude con prontitud a los requerimiento de su hijo					
24. La enfermera es amable durante la atención que brinda a su hijo					
25. La enfermera le escucha atentamente cuando usted manifiesta algún problema de su niño					

ANEXO 4: JUICIO DE EXPERTOS

#	pertinencia					relevancia					claridad					total	promedio
	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5		
1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	52	3
2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49	3
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	48	3
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	50	3
5	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	51	3
6	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	53	4
7	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	48	3
8	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49	3
9	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	51	3
10	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	50	3
11	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	53	4
12	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44	3
13	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	52	3
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	49	3
15	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49	3
16	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	50	3
17	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	49	3
19	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49	3
20	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49	3
21	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	50	3
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	3
23	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	48	3
24	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	48	3
25	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	48	3

Interpretación:

A efecto de validación el presente instrumento se cuenta con la participación de:

1. Metodóloga (1)
2. Magister (1)
3. Especialistas en el servicio de pediatría (3)

Alcanzando un promedio de 3 que significa de acuerdo con el instrumento presentado

- muy desacuerdo1
- desacuerdo.....2
- acuerdo3
- muy acuerdo.....

ANEXO 5

DETERMINACION DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.886	25

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, -----identificado con DNI:
-----autorizo a la Srta. Rocío del Carmen Ticllacuri Valenzuela, estudiante de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, para la aplicación del instrumento de recolección de datos, teniendo en cuenta que he, sido informado claramente sobre los objetivos de la investigación, comprendo y acepto participar en la investigación.

Firma

ANEXO 7: LIBRO DE CÓDIGOS

dimensión de seguridad						dimensión de confianza						dimensión de diligencia							dimensión de calidad/empatía							total por dimensiones				TD	niveles de satisfacción				TD
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	SEG	CONF	DIL	CA/E	S		C	D	C/E		
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	25	26	31	26	108	2	2	2	2	2	
4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	26	26	30	25	107	2	2	2	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	35	30	125	3	3	3	3	3	
2	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	2	2	3	5	21	25	29	20	95	1	2	2	1	2	
3	4	3	5	5	4	4	3	3	2	3	1	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	24	16	25	24	89	2	1	1	2	1	
3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	5	5	3	4	2	1	1	3	4	4	23	22	27	15	87	2	2	2	1	1	
5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	24	22	25	20	91	2	2	1	1	2	
3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	17	17	20	17	71	1	1	1	1	1	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	30	35	30	124	3	3	3	3	3	
3	5	5	5	2	5	5	3	3	5	2	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	3	25	23	27	27	102	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	21	23	29	24	97	1	2	2	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	35	30	125	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	24	23	31	23	101	2	2	2	2	2	
3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	21	18	24	20	83	1	1	1	1	1	
3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	21	18	24	20	83	1	1	1	1	1	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	20	21	18	79	1	1	1	1	1	
4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	25	31	24	106	2	2	2	2	2	
4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	25	31	24	106	2	2	2	2	2	
5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	22	23	20	17	82	2	2	1	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	30	30	35	28	123	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	35	30	125	3	3	3	3	3	
5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	22	24	27	21	94	2	2	2	1	2	
4	5	3	1	1	3	3	5	2	4	4	2	4	3	5	1	4	3	2	5	3	4	1	2	5	17	20	22	20	79	1	1	1	1	1	
3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	26	24	31	29	110	2	2	2	3	2	

2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	17	21	21	20	79	1	1	1	1	1
4	4	4	4	1	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	22	20	25	22	89	2	1	1	2	1
5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	28	25	32	24	109	3	2	2	2	2
5	1	5	3	1	4	3	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	5	19	22	31	25	97	1	2	2	2	2
3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3	2	5	5	4	5	5	3	5	5	4	1	5	5	5	28	20	32	25	105	3	1	2	2	2
5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	27	28	31	28	114	2	3	2	3	3
3	3	5	3	1	5	3	5	5	2	3	2	5	4	3	3	4	5	3	3	5	5	4	3	5	20	20	27	25	92	1	1	2	2	2
5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	27	28	34	29	118	2	3	3	3	3
3	3	4	5	3	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	23	24	30	26	103	2	2	2	2	2
5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	30	23	18	98	2	3	1	1	2	
3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	25	28	31	23	107	2	3	2	2	2
3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	30	35	30	120	2	3	3	3	3	
5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	22	24	27	21	94	2	2	2	1	2
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	30	25	25	27	107	3	2	1	2	2
3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	24	23	30	26	103	2	2	2	2	2
3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	21	18	24	20	83	1	1	1	1	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	20	21	18	79	1	1	1	1	1
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	25	26	31	26	108	2	2	2	2	2	
4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	26	26	30	25	107	2	2	2	2	2
2	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	2	2	3	5	21	25	29	20	95	1	2	2	1	2
3	4	3	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	24	19	25	24	92	2	1	1	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	35	30	125	3	3	3	3	3	

TD: TOTAL DE DIMENSIONES

1: Satisfacción baja

2: satisfacción media

3: satisfacción alta

15	La enfermera se muestra agilidad y esmero en los cuidados de su hijo			/		/		/	
16	Cuando solicita los cuidados de la enfermera ella se presenta.			/		/		/	
17	La enfermera le brindan la tranquilidad necesaria para participar del cuidado de su hijo			/		/		/	
18	La enfermera le proporciona la información adecuada durante la estancia hospitalaria			/		/		/	
19	La enfermera se dirige a usted utilizando un lenguaje sencillo y fácil de comprender			/		/		/	
DIMENSION DE CALIDEZ/ EMPATIA									
20	La enfermera saluda en su ingreso a la sala de hospitalización			/		/		/	
21	La enfermera se preocupa por los cuidados y recuperación de su hijo			/		/		/	
22	La enfermera atiende considerando las necesidades individuales de cada niño			/		/		/	
23	La enfermera acude con prontitud a los requerimiento de su hijo			/		/		/	
24	La enfermera es amable durante la atención que brinda a su hijo			/		/		/	
25	La enfermera le escucha atentamente cuando usted manifiesta algún problema de su niño			/		/		/	

Observaciones: *V. Ingenua*

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Liliana Rodríguez Scaevola DNI: 07519390

Especialidad del validador Magister en Docencia Universitaria de mayo del 2018

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- MD: muy desacuerdo
 - D: desacuerdo
 - A: acuerdo
 - MA: muy acuerdo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA
Mg. Docencia Universitaria
CEP N° 030173

14	Se siente usted cómoda con los cuidados que le da a su hijo la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el hospital.		/		/		Cuidado o atención
15	Las enfermeras muestran seguridad y esmero en los cuidados de su hijo		/		/		
16	Las enfermeras no resuelven sus dudas, siendo necesario preguntar a otra persona		/		/		Sugerencias
17	Cuando solicita los cuidados de la enfermera ella se presenta.		/		/		
18	Las enfermeras le brindan la tranquilidad necesaria para participar del cuidado de su hijo		/		/		
19	La enfermera le proporciona la información adecuada durante la estancia hospitalaria		/		/		
20	La enfermera se dirige a usted utilizando un lenguaje sencillo y fácil de comprender		/		/		
	DIMENSIÓN DE CALIDEZ/ EMPATÍA		/		/		
21	La enfermera se preocupa por los cuidados y recuperación de su hijo		/		/		
22	Las enfermeras atienden considerando las necesidades individuales de cada paciente		/		/		singular o plural
23	La enfermera acude con prontitud a los requerimiento de su hijo		/		/		
24	La enfermera es cortés durante la atención que brinda a su hijo		/		/		
25	La enfermera le escucha atentamente cuando usted manifestando algún problema de su niño		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DNI: 20054735

Especialidad del validador: Enfermería Especialista en Cuidados Intensivos Pediátricos de mayo del 2018

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 - MD: muy desacuerdo
 - D: desacuerdo
 - A: acuerdo
 - MA: muy acuerdo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Observaciones:

Firma del Experto Informante
Lc. ROSA ALIAGA G.
Especialidad CEP. 11941
Hosp. G. Alvarado L.

Observaciones: Definir términos de acuerdo a título, evitar redundancias en preguntas, item debe de ir de acuerdo a dimensiones e indicadores

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 8:

APLICACIÓN DE LA FORMULA STANONES PARA LA OBTENCIÓN DE INTERVALOS EN LA SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Para la clasificación de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de lurigancho 2018, se utilizó la comparación a través de la campana de gauss con la constante 0,75 a través del siguiente procedimiento.

1.- Cálculo de X promedio

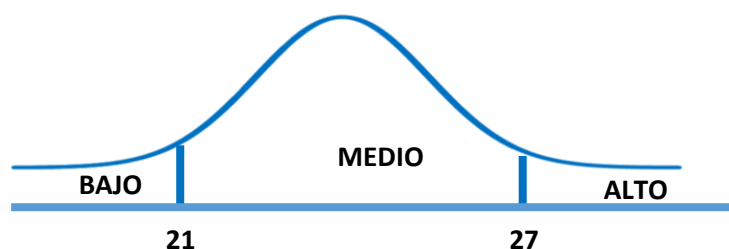
$$X=100.35$$

2.- Cálculo la desviación estándar (DS)

$$DS = 14.685$$

3.- Se establecieron valores para a y b

$a = x - 0,75 (DS):$	$b = X + 0,75 (DS)$
$a = 100 - 0,75 (14.685)$	$b = 100 + 0,75 (14.685)$
$a = 89$	$b = 125$



CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

1. Satisfacción **Bajo** < 89
2. Satisfacción media **Medio** de 89 a 125
3. Satisfacción **Alto** > 125

APLICACIÓN DE LA FORMULA STANONES PARA LA OBTENCIÓN DE INTERVALOS EN LA SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

Para la clasificación de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de lurigancho 2018, se utilizó la comparación a través de la campana de gauss con la constante 0,75 a través del siguiente procedimiento.

1.- Cálculo de X promedio

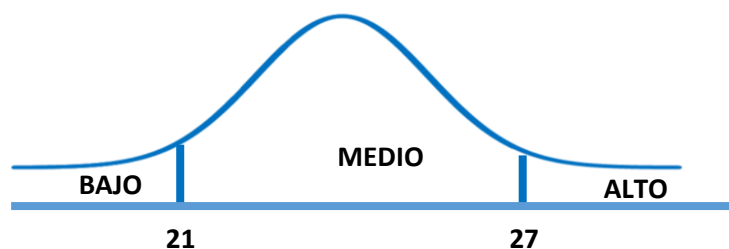
$$X=24.15$$

2.- Cálculo la desviación estándar (DS)

$$DS = 3.7$$

3.- Se establecieron valores para a y b

$a = x - 0,75 (DS):$	$b = X + 0,75 (DS)$
$a = 24.15 - 0,75 (3.7):$	$b = 24.15 + 0,75 (3.7)$
$a = 21$	$b = 27$



CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

4. Satisfacción **Bajo** < 21
5. Satisfacción media **Medio** de 21 a 27
6. Satisfacción **Alto** > 27

APLICACIÓN DE LA FORMULA STANONES PARA LA OBTENCION DE INTERVALOS EN LA SATISFACCION EN LA DIMENSION DE CONFIANZA

Para la clasificación de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de lurigancho 2018, se utilizó la comparación a través de la campana de gauss con la constante 0,75 a través del siguiente procedimiento.

1.- Cálculo de X promedio

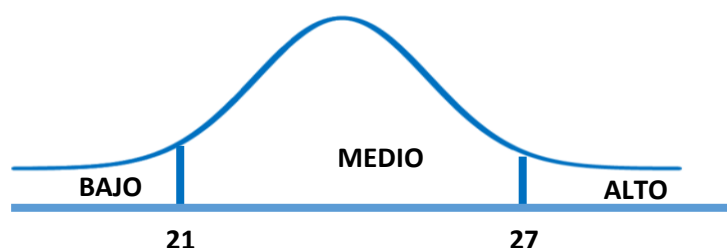
$$X=23.96$$

2.- Calculo la desviación estándar (DS)

$$DS = 4.016$$

3.- Se establecieron valores para a y b

$a = x - 0,75 (DS):$	$b = X + 0,75 (DS)$
$a = 23.96 - 0,75 (4.016)$	$b = 23.96 + 0,75 (4.016)$
$a = 21$	$b = 27$



CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION

1. Satisfacción **Bajo** < 21
2. Satisfacción media **Medio** de 21 a 27
3. Satisfacción **Alto** > 27

APLICACIÓN DE LA FORMULA STANONES PARA LA OBTENCION DE INTERVALOS EN LA SATISFACCION EN LA DIMENSION DE DILIGENCIA

Para la clasificación de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de lurigancho 2018, se utilizó la comparación a través de la campana de gauss con la constante 0,75 a través del siguiente procedimiento.

1.- Cálculo de X promedio

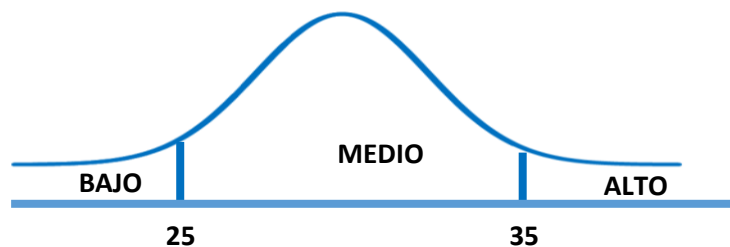
$$X=28.46$$

2.- Calculo la desviación estándar (DS)

$$DS = 4.559$$

3.- Se establecieron valores para a y b

$a = x - 0,75 (DS):$	$b = X + 0,75 (DS)$
$a = 28.46 - 0,75 (4.559)$	$b = 28.46 + 0,75 (4.559)$
$a = 25$	$b = 35$



CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION

1. Satisfacción **Bajo** < 25
2. Satisfacción media **Medio** de 25 a 35
3. Satisfacción **Alto** > 35

APLICACIÓN DE LA FORMULA STANONES PARA LA OBTENCION DE INTERVALOS EN LA SATISFACCION EN LA DIMENSION DE CALIDEZ/EMPATIA

Para la clasificación de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital san juan de lurigancho 2018, se utilizó la comparación a través de la campana de gauss con la constante 0,75 a través del siguiente procedimiento.

1.- Cálculo de X promedio

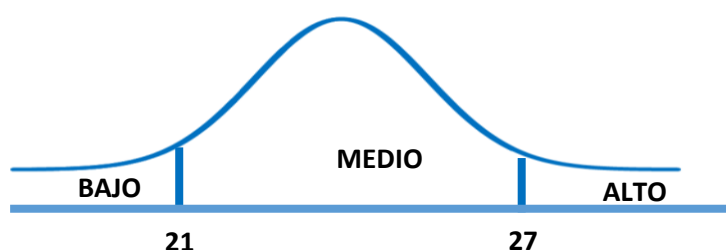
$$X=23.78$$

2.- Calculo la desviación estándar (DS)

$$DS = 4.147$$

3.- Se establecieron valores para a y b

$a = x - 0,75 (DS):$	$b = X + 0,75 (DS)$
$a = 23.78 - 0,75 (4.147)$	$b = 23.78 + 0,75 (4.147)$
$a = 21$	$b = 27$



CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION

1. Satisfacción **Bajo** < 21
2. Satisfacción media **Medio** de 21 a 27
3. Satisfacción **Alto** > 27

ANEXO 9: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA TESIS



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas
de Salud Lima Centro
"Tu salud es nuestra prioridad"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

MEMORANDUM N° 291-2018-UADI-HSJL

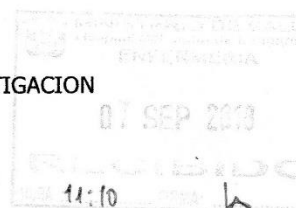
CARLOS

A : Mg. ROCIO DEL PILAR MALQUI VILCA
Jefe del Departamento de Enfermería

ASUNTO : FACILIDADES PARA DESARROLLAR ESTUDIO DE INVESTIGACION

ATENCION : JEFE DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION

FECHA : Canto Grande, 07 de Setiembre del 2018



Por medio del presente es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que con la finalidad de optar el título de Licenciada en Enfermería ha presentado la Tesis titulada "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA, HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018." el cual ha sido revisado por el Comité de Ética e Investigación.

Por lo expuesto solicito a Usted, se brinde las facilidades a la Tesista **TICLLACURI VALENZUELA ROCIO DEL CARMEN** de la Universidad Cesar Vallejo. Pre Grado- Escuela Profesional de Enfermería.

Agradeciendo su atención al presente quedo de usted no sin antes reiterarle mi consideración y estima personal.


Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
MC. HUGO ENRIQUE MARTINEZ RIOS
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

ANEXO 10: TURINTIN

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&u=1074806218&lang=es&o=1064853701

feedback studio TESIS /0 < 31 de 40 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Enfermería

AUTORA
Rocio del Carmen Tiellacuri Valenzuela

ASESOR
Mg. Helen Margiori, Mengoa Castañeda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Política y Gestión en Salud

LIMA - PERU

Año 2018

Resumen de coincidencias X

21 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	cybertesis.unmsm.edu...	3 %	>
Fuente de Internet			
2	Entregado a Universida...	2 %	>
Trabajo del estudiante			
3	Entregado a Universida...	1 %	>
Trabajo del estudiante			
4	sisbib-03.unmsm.edu.pe	1 %	>
Fuente de Internet			
5	www.enfermeria21.com	1 %	>
Fuente de Internet			
6	cybertesis.urp.edu.pe	1 %	>
Fuente de Internet			
7	www.emergencia.hc.ed...	1 %	>
Fuente de Internet			

Página: 1 de 63 Número de palabras: 13824 Text-only Report High Resolution Activado

TESIS (29).pdf Mostrar todo X

12:57 p.m. 16/01/2019

ANEXO 11: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 32 de 33
--	--	---

Yo, Helen Mengoa Castañeda, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA, HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018", del (de la) estudiante TICLLACURI VALENZUELA ROCIO DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....12 de diciembre.....

.....
Firma

Mg. Helen Mengoa Castañeda

DNI: 40857660

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Tello Luis Valenzuela Rocio del Carmen, identificado con DNI No 43539774,
 egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la
 Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio
de pediatría, H. S. L. 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 43539774

FECHA: 12 de diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN:
MAG. REGINA NALVARTE TORRES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INSTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TICLLACURI VALENZUELA ROCIO DEL CARMEN.

INFORME TITULADO:

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
PEDIATRÍA, HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 12-12-18

NOTA O MENCIÓN: 15



MAG. REGINA NALVARTE TORRES

COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN CP. ENFERMERÍA